

# CSR4Tourism: Συστάσεις πολιτικής

Αποτέλεσμα έργου 3, Εργασία 2  
Έργο ν° 2021-1-NO01-KA220-VET-000028166  
Απρίλιος 2024



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

## 1. Εισαγωγή

Οι συστάσεις της πολιτικής CSR4 για τον τουρισμό προτείνουν μια σειρά μέτρων που θεωρούμε ότι θα έχουν ισχυρό αντίκτυπο στο να καταστεί το περιβάλλον πιο κατάλληλο για την εφαρμογή των αρχών της ΕΚΕ από τις ΜΜΕ και την επίτευξη των ΣΒΑ στον τομέα του τουρισμού. Οι συστάσεις αυτές απευθύνονται στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής που είναι υπεύθυνοι για τη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη σε ευρωπαϊκό, εθνικό και αποκεντρωμένο (τοπικό) επίπεδο.

Στόχος των συστάσεων αυτών είναι να αυξηθεί ο αντίκτυπος των στρατηγικών ΕΚΕ των ΜΜΕ και να βελτιωθεί η βιωσιμότητα των δραστηριοτήτων τους. Οι κοινές προσπάθειες θα οδηγήσουν σε αποτελεσματικότερες λύσεις στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές προκλήσεις στον τομέα του τουρισμού που απασχολούν τόσο τις εταιρείες όσο και τις κυβερνήσεις.

## 2. Μεθοδολογία

Αυτό το έγγραφο μεταφράζει την έρευνα που διεξήχθη κατά τη διάρκεια του έργου σε συγκεκριμένες συστάσεις για τις αλλαγές που μπορούν να εφαρμοστούν σε ευρωπαϊκό, εθνικό και τοπικό επίπεδο για να καταστήσουν το περιβάλλον πιο κατάλληλο για την εφαρμογή των αρχών της ΕΚΕ στις τουριστικές ΜΜΕ.

Τα συχνά προβλήματα που αναφέρθηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με την εφαρμογή της ΕΚΕ και τα αποτελέσματα της έρευνας τεκμηρίωσης που πραγματοποιήθηκε από τους εταίρους του έργου στο PR1, έχουν συνοψιστεί στο σύνολο των προκλήσεων ESG που απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή και λύσεις για την προώθηση της εφαρμογής των αρχών της ΕΚΕ στην πράξη.

Οι συστάσεις πολιτικής είναι το αποτέλεσμα του έργου όλων των εταίρων της κοινοπραξίας σε συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού. Κατά τη διάρκεια των αποτελεσμάτων του έργου 1 και 2, οι εταίροι του έργου εντόπισαν τομείς όπου οι ΜΜΕ χρειάζονται υποστήριξη όσον αφορά την εφαρμογή της ΕΚΕ. Με την υλοποίηση των ζωντανών εργαστηρίων στην πρώτη φάση του αποτελέσματος 3 του έργου, οι εταίροι του έργου συζήτησαν με τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού πιθανές λύσεις στις προκλήσεις που εντοπίστηκαν. Το παρόν έγγραφο συνοψίζει τις προτάσεις προς τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τις ΜΜΕ στην εφαρμογή των αρχών της ΕΚΕ. Οι συστάσεις πολιτικής απευθύνονται στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής σε τοπικό, εθνικό και ενωσιακό επίπεδο.

## 3. Προκλήσεις ESG και συστάσεις πολιτικής

Το κεφάλαιο αυτό παρουσιάζει τέσσερις περιβαλλοντικές, κοινωνικές και σχετικές με τη διακυβέρνηση προκλήσεις σε σχέση με τις οποίες οι ΜΜΕ χρειάζονται υποστήριξη από τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής για να διευκολύνουν την υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και να βελτιώσουν την εφαρμογή πρακτικών βιωσιμότητας. Οι προκλήσεις ESG περιλαμβάνουν την κοινωνική ένταξη και ισότητα, τα εργασιακά δικαιώματα και τις συνθήκες εργασίας, την περιβαλλοντική ευθύνη και τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου και τη διακυβέρνηση της ΕΚΕ, δηλαδή την ανάπτυξη κατάλληλης οργανωτικής κουλτούρας ΕΚΕ.

Κάθε υποκεφάλαιο ξεκινά με την εισαγωγή στις προκλήσεις, υποστηρίζεται από έρευνα τεκμηρίωσης και συμβολή από τα ενδιαφερόμενα μέρη, συνεχίζει με την επισκόπηση των εφαρμοστέων πολιτικών και κανονισμών της ΕΕ, προσφέρει συστάσεις πολιτικής που εκπονήθηκαν από την κοινοπραξία και καταλήγει με σαφή οφέλη για τις ΜΜΕ.

### 3.1 Κοινωνική ένταξη: Προσβασιμότητα των τουριστικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία

#### **Εισαγωγή στην πρόκληση ESG**

Η κοινωνική ένταξη αποτελεί σημαντική πτυχή της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Παρόλο που η προσβασιμότητα αποτελεί ανθρώπινο δικαίωμα, πολλά εστιατόρια, τουριστικά αξιοθέατα, πολιτιστικά αξιοθέατα, μεταφορές, δημόσιοι χώροι και καταλύματα είναι απρόσιτα για τα άτομα με αναπηρία. Οι αναπηρίες περιλαμβάνουν προβλήματα όρασης και ακοής, καθώς και σωματική και διανοητική αναπηρία. Μερικά από τα κύρια εμπόδια για καλύτερη προσβασιμότητα περιλαμβάνουν: φυσικά εμπόδια,

έλλειψη τεχνικών βοηθημάτων και εξοπλισμού για τα άτομα με αναπηρία και έλλειψη εκπαιδευμένου προσωπικού. Οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων θα μπορούσαν να διευκολύνουν την προσβασιμότητα των τουριστικών υπηρεσιών παρέχοντας στήριξη στις ΜΜΕ που επιθυμούν να τροποποιήσουν τις υπηρεσίες τους με την υιοθέτηση υποστηρικτικής τεχνολογίας, αλλαγές υποδομών και ανάπτυξη δεξιοτήτων.

Η προσβασιμότητα στον τουρισμό αναφέρεται στην ικανότητα των ατόμων με αναπηρία να συμμετέχουν πλήρως σε τουριστικές δραστηριότητες χωρίς να αντιμετωπίζουν εμπόδια. Αυτό περιλαμβάνει τη φυσική πρόσβαση σε τουριστικούς χώρους, καθώς και τη διαθεσιμότητα πληροφοριών και υπηρεσιών κατάλληλων για διαφορετικούς τύπους αναπηριών.

Τα άτομα με αναπηρία αντιμετωπίζουν ποικίλες προκλήσεις όταν ταξιδεύουν, που κυμαίνονται από την έλλειψη προσβάσιμων υποδομών έως την έλλειψη ευαισθητοποίησης μεταξύ των παρόχων τουριστικών υπηρεσιών. Στα σημαντικότερα εμπόδια περιλαμβάνονται η απουσία ραμπών και ανελκυστήρων στα κτίρια, η έλλειψη πληροφοριών σε προσβάσιμη μορφή όπως η γραφή Braille ή ο ήχος, το ανεπαρκώς εκπαιδευμένο προσωπικό για να βοηθήσει τα άτομα με αναπηρία και η έλλειψη προσαρμοσμένων μέσων μεταφοράς.

Για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) στον τομέα του τουρισμού, η προσβασιμότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών τους μπορεί να είναι δύσκολη λόγω οικονομικών περιορισμών και έλλειψης κατανόησης των αναγκών των ατόμων με αναπηρία. Επιπλέον, η αντίληψη ότι η προσβασιμότητα είναι δαπανηρή και δύσκολο να εφαρμοστεί μπορεί να αποθαρρύνει τις ΜΜΕ από την ανάληψη δράσης στο πλαίσιο αυτό.

Ωστόσο, υπάρχουν λύσεις και βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να βοηθήσουν να ξεπεραστούν αυτά τα εμπόδια. Για παράδειγμα, η εκπαίδευση του προσωπικού για την παροχή βοήθειας σε άτομα με αναπηρίες μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών και την εμπειρία των πελατών. Η χρήση υποστηρικτικών τεχνολογιών, όπως εφαρμογές για φορητές συσκευές ή βοηθητικές συσκευές, μπορεί να διευκολύνει την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία σε πληροφορίες και επικοινωνίες.

Επιπλέον, οι ΜΜΕ μπορούν να επωφεληθούν από τα κίνητρα και τη χρηματοδότηση που διατίθενται σε τοπικό, εθνικό ή ευρωπαϊκό επίπεδο για την εφαρμογή βελτιώσεων προσβασιμότητας. Αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν επιχορηγήσεις για την εγκατάσταση ραμπών ή ανελκυστήρων, προγράμματα κατάρτισης για το προσωπικό ή οικονομική υποστήριξη για την απόκτηση υποστηρικτικών τεχνολογιών.

Συνοπτικά, ο προσβάσιμος τουρισμός εξασφαλίζει την πλήρη συμμετοχή όλων των ατόμων, ανεξάρτητα από τις δυνατότητές τους. Ενώ υπάρχουν προκλήσεις για την επίτευξη προσβασιμότητας στον τομέα του τουρισμού τόσο για τα άτομα με αναπηρία όσο και για τις ΜΜΕ, υπάρχουν επίσης διαθέσιμες λύσεις και βέλτιστες πρακτικές. Η συνεργασία μεταξύ του δημόσιου τομέα, του ιδιωτικού τομέα και των οργανώσεων που εκπροσωπούν τα άτομα με αναπηρία είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση μιας πιο περιεκτικής και προσβάσιμης τουριστικής βιομηχανίας για όλους.

**Προβλήματα που αναφέρθηκαν από τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού κατά τη διάρκεια ομάδων εστίασης (PR1, T2) και ζωντανών εργαστηρίων (PR3, T1) σε σχέση με την προσβασιμότητα στον τομέα του τουρισμού**

- Έλλειψη προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών: Τα ενδιαφερόμενα μέρη ανέφεραν την έλλειψη προσβάσιμων υπηρεσιών και προϊόντων όσον αφορά τη διαμονή, τη μεταφορά και την αναψυχή των ατόμων με αναπηρία. Οι συστάσεις επικεντρώθηκαν στο σχεδιασμό τουριστικών εμπειριών που λαμβάνουν υπόψη τις διαφορετικές ανάγκες και εξασφαλίζουν πλήρη προσβασιμότητα. Οι ΜΜΕ επεσήμαναν την έλλειψη καθοδήγησης όσον αφορά τη βελτίωση της προσβασιμότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών τους.
- Έλλειψη ευαισθητοποίησης και κατανόησης: Τα ενδιαφερόμενα μέρη εξέφρασαν ανησυχίες σχετικά με τη γενική έλλειψη ευαισθητοποίησης και κατανόησης μεταξύ των παρόχων τουριστικών υπηρεσιών σχετικά με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των ατόμων με αναπηρία. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε ανεπαρκείς υπηρεσίες και εγκαταστάσεις, καθιστώντας δύσκολη την πλήρη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία σε τουριστικές δραστηριότητες. Η έλλειψη γνώσεων και δεξιοτήτων του προσωπικού σχετικά με τον τρόπο υποδοχής ατόμων με αναπηρία αναφέρθηκε επίσης ως πρόκληση.
- Ανεπαρκείς υποδομές: Τα ενδιαφερόμενα μέρη προσδιόρισαν την έλλειψη προσβάσιμων υποδομών ως σημαντικό εμπόδιο για την ένταξη στον τουρισμό. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει μη προσβάσιμες επιλογές μεταφοράς, όπως λεωφορεία ή τρένα χωρίς ράμπες αναπηρικών αμαξιδίων, καθώς και τουριστικά αξιοθέατα και καταλύματα που δεν είναι φιλικά προς τα αναπηρικά αμαξίδια ή δεν διαθέτουν κατάλληλη σήμανση για άτομα με προβλήματα όρασης. Οι συμμετέχοντες πρότειναν να ξεπεραστούν τα φυσικά εμπόδια μέσω σχεδιασμού χωρίς αποκλεισμούς, τεχνολογικών βοηθημάτων και τήρησης των κατασκευαστικών προτύπων που διασφαλίζουν την καθολική προσβασιμότητα.
- Περιορισμένη πληροφόρηση και επικοινωνία: Τα ενδιαφερόμενα μέρη εξέφρασαν ανησυχίες σχετικά με την περιορισμένη διαθεσιμότητα πληροφοριών και επικοινωνιών σε προσβάσιμη μορφή για τα άτομα με αναπηρία. Αυτό περιλαμβάνει ιστότοπους και διαφημιστικό υλικό που δεν είναι συμβατά με προγράμματα ανάγνωσης οθόνης ή δεν παρέχουν πληροφορίες σε μορφή braille ή μεγάλων εκτυπώσεων, καθιστώντας δύσκολο για τα άτομα με οπτικές ή γνωστικές διαταραχές να προγραμματίσουν αποτελεσματικά τα ταξίδια τους.
- Διακρίσεις και στιγματισμός: Τα ενδιαφερόμενα μέρη επεσήμαναν περιπτώσεις διακρίσεων και στιγματισμού που βιώνουν τα άτομα με αναπηρία κατά την πρόσβαση σε τουριστικές υπηρεσίες. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει αρνητικές συμπεριφορές από το προσωπικό ή άλλους τουρίστες, καθώς και περιπτώσεις εμφανών ή συγκαλυμμένων διακρίσεων λόγω αναπηρίας.
- Οικονομικά εμπόδια: Τα ενδιαφερόμενα μέρη προσδιόρισαν τα οικονομικά εμπόδια ως σημαντικό εμπόδιο για την ένταξη στον τουρισμό. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει το υψηλό κόστος των προσβάσιμων καταλυμάτων και των επιλογών μεταφοράς, καθώς και την έλλειψη οικονομικής στήριξης ή κινήτρων για τους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών να επενδύσουν σε βελτιώσεις προσβασιμότητας.
- Ανεπαρκής εφαρμογή των διαθέσιμων τεχνολογιών: Οι απαντήσεις τόνισαν τη σημασία της ευρείας χρήσης υποστηρικτικών τεχνολογιών, της σαφούς σήμανσης και της κατάρτισης του προσωπικού για τη χρήση τέτοιων βοηθημάτων. Η ενσωμάτωση της τεχνολογίας, όπως η εμπειρία εικονικής περιήγησης του Metal Gusto, τονίστηκε ως πολύτιμο εργαλείο για την ενίσχυση της προσβασιμότητας ([MetaGusto](#)). Τα ενδιαφερόμενα μέρη επεσήμαναν την ανάγκη ευαισθητοποίησης σχετικά με τη διαθέσιμη τεχνολογία και ανταλλαγής επιτυχημένων εμπειριών με τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού.
- Έλλειψη δικτύωσης και συμμετοχής της κοινότητας: Οι συμμετέχοντες τόνισαν τη σημασία της συμμετοχής της κοινότητας στις τουριστικές διαδικασίες,

δίνοντας έμφαση στις συνεργατικές πρωτοβουλίες και τις συνεργασίες με τοπικούς οργανισμούς. Συζητήθηκε η πρόταση επανασχεδιασμού φιλόξενων χώρων μέσω καθολικού σχεδιασμού, ενσωματώνοντας αισθητηριακές προσομοιώσεις όπως το "Empathy Walk" ([Παράδειγμα Materamare](#))

### **Πολιτικές και κανονισμοί στην ΕΕ**

Η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) έχει υιοθετήσει διάφορες πολιτικές και κανονισμούς για την προώθηση της προσβασιμότητας στον τομέα του τουρισμού και τη διασφάλιση ίσων ευκαιριών για όλα τα άτομα, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία. Μια βασική πολιτική εν προκειμένω είναι η [οδηγία 2019/882 της ΕΕ, η](#) οποία θέτει συγκεκριμένες απαιτήσεις για την ενίσχυση της προσβασιμότητας των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών σε ολόκληρη την ΕΕ.

Επιπλέον, η ευρωπαϊκή στρατηγική για τον τουρισμό (2010-2020) και η διάδοχός της, η ευρωπαϊκή στρατηγική για τον βιώσιμο τουρισμό (2020-2030), τόνισαν επίσης τη σημασία της προσβασιμότητας στον τουρισμό και παρότρυναν τα κράτη μέλη να αναλάβουν δράση για να εξασφαλίσουν ισότιμη πρόσβαση στους τουριστικούς προορισμούς και τις υπηρεσίες τους.

Η ΕΕ έχει παράσχει χρηματοδότηση και στήριξη μέσω προγραμμάτων όπως το πρόγραμμα «Ορίζοντας 2020» και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) για την προώθηση της προσβασιμότητας στον τουρισμό. Τα κονδύλια αυτά χρησιμοποιήθηκαν για ερευνητικά έργα, ανάπτυξη προσβάσιμων υποδομών και κατάρτιση προσωπικού στον τομέα του τουρισμού.

Επιπλέον, η ΕΕ έχει συνεργαστεί στενά με τα κράτη μέλη, τις τοπικές αρχές, τον ιδιωτικό τομέα και τις οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών για την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών, την ανάπτυξη κατευθυντήριων γραμμών και την ευαισθητοποίηση σχετικά με τη σημασία της προσβασιμότητας στον τουρισμό.

Ωστόσο, παρά τις προσπάθειες αυτές, εξακολουθούν να υπάρχουν σημαντικές προκλήσεις όσον αφορά την αποτελεσματική εφαρμογή των πολιτικών προσβασιμότητας στον τουρισμό σε ολόκληρη την ΕΕ. Αυτές περιλαμβάνουν την έλλειψη εναρμόνισης των κανονισμών σε εθνικό επίπεδο, την ανάγκη για μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση και κατάρτιση σχετικά με την προσβασιμότητα για τους επαγγελματίες του τουρισμού και την έλλειψη οικονομικών πόρων για την εφαρμογή βελτιώσεων προσβασιμότητας σε ορισμένους τουριστικούς προορισμούς.

Συνοπτικά, ενώ η ΕΕ έχει εγκρίνει πολιτικές και μέτρα για την προώθηση της προσβασιμότητας στον τουρισμό, πρέπει να γίνουν ακόμη πολλά για να εξασφαλιστεί ισότιμη πρόσβαση σε τουριστικούς προορισμούς για όλα τα άτομα. Είναι ζωτικής σημασίας να συνεχιστεί η συνεργασία σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων και τη δημιουργία μιας πιο περιεκτικής και προσβάσιμης τουριστικής βιομηχανίας για όλους.

Με βάση τα κενά που εντοπίστηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη και την επανεξέταση της πολιτικής που πραγματοποιήθηκε από τους εταίρους του έργου, προτείνονται οι ακόλουθες συστάσεις πολιτικής:

#### **Συστάσεις πολιτικής**

- Φιλοξενία περιστασιακής κατάρτισης του τουριστικού προσωπικού σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό.

Τα τοπικά τουριστικά συμβούλια θα μπορούσαν να εφαρμόσουν πρωτοβουλίες κατάρτισης για το προσωπικό που εργάζεται στις τουριστικές ΜΜΕ για να ενισχύσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους στην υποδοχή ατόμων με αναπηρίες. Αυτή η εκπαίδευση θα πρέπει να καλύπτει θέματα όπως στρατηγικές επικοινωνίας, τεχνικές βοήθειας και τροποποιήσεις εγκαταστάσεων για να εξασφαλιστεί ένα φιλόξενο και χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλον. Για το σκοπό αυτό, τα τοπικά τουριστικά συμβούλια θα μπορούσαν να συνεργαστούν με τις ΜΚΟ που ειδικεύονται στον προσβάσιμο τουρισμό ή / και εργάζονται με άτομα με αναπηρίες.

- Καθιέρωση προγράμματος πιστοποίησης προσβασιμότητας

Καθιέρωση ενός προγράμματος πιστοποίησης προσβασιμότητας που επικεντρώνεται στην αναγνώριση και την προώθηση επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται για την προσβασιμότητα για άτομα με αναπηρίες. Το πρόγραμμα αυτό μπορεί να περιλαμβάνει ειδικές ενότητες κατάρτισης και κατευθυντήριες γραμμές για τις ΜΜΕ για να ενισχύσει την κατανόησή τους για τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες και να διασφαλίσει ότι οι εγκαταστάσεις και οι υπηρεσίες τους είναι προσβάσιμες. Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, την επιτυχία στη δοκιμασία γνώσεων και δεξιοτήτων και τον έλεγχο των εγκαταστάσεων, απονέμεται πιστοποιητικό που επιβεβαιώνει την αφοσίωσή τους στον προσβάσιμο τουρισμό.

- Προσφορά οικονομικής βοήθειας για φυσικές τροποποιήσεις για καλύτερη προσβασιμότητα

Το κόστος των τροποποιήσεων των υφιστάμενων εγκαταστάσεων μπορεί μερικές φορές να αποτελέσει εμπόδιο που εμποδίζει τις ΜΜΕ να προσφέρουν μεγαλύτερη προσβασιμότητα. Οι δημόσιες επιδοτήσεις για τις τροποποιήσεις αυτές θα μπορούσαν να διευκολύνουν τις βελτιώσεις.

- Προώθηση της εφαρμογής τεχνολογικών βοηθημάτων που ξεπερνούν τα φυσικά εμπόδια

Συνιστάται η ευαισθητοποίηση σχετικά με τις υπάρχουσες υποστηρικτικές τεχνολογίες και τη σημασία τους για να καταστούν οι τουριστικές εμπειρίες πιο προσβάσιμες. Η ενσωμάτωση της τεχνολογίας, όπως οι εικονικές περιηγήσεις για παράδειγμα, μπορεί να βελτιώσει σημαντικά την προσβασιμότητα. Η συμμετοχή της κοινότητας και η προώθηση συνεργασιών με τοπικούς οργανισμούς είναι ζωτικής σημασίας για τον τουρισμό χωρίς αποκλεισμούς.

### **Οφέλη των συστάσεων πολιτικής για τις ΜΜΕ**

Οι συστάσεις πολιτικής που απευθύνονται στους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων και περιγράφονται ανωτέρω μπορούν να ωφελήσουν τις ΜΜΕ στον τομέα του τουρισμού με διάφορους τρόπους:

- Αυξημένες ικανότητες: Περιστασιακά προγράμματα κατάρτισης για το προσωπικό του τουρισμού, σε συνεργασία με ΜΚΟ που ειδικεύονται στον προσβάσιμο τουρισμό, συμβάλλουν στη βελτίωση των δεξιοτήτων και των γνώσεων των εργαζομένων των ΜΜΕ. Το προσωπικό που εκπαιδεύεται σε στρατηγικές επικοινωνίας, τεχνικές βοήθειας και τροποποιήσεις εγκαταστάσεων μπορεί να παρέχει υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες. Αυτό όχι μόνο βελτιώνει τη συνολική εμπειρία των επισκεπτών, αλλά ενισχύει επίσης την εμπιστοσύνη των ΜΜΕ στην παροχή προσβάσιμων και χωρίς αποκλεισμούς υπηρεσιών.

- Αναγνώριση και διαφοροποίηση της αγοράς: Η καθιέρωση ενός προγράμματος πιστοποίησης προσβασιμότητας επιτρέπει στις ΜΜΕ να αναγνωρίζονται και να προωθούνται για τη δέσμευσή τους στην προσβασιμότητα. Η πιστοποίηση χρησιμεύει ως απτή αναγνώριση των προσπαθειών τους για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος

χωρίς αποκλεισμούς. Η αναγνώριση αυτή μπορεί να συμβάλει στο θετικό branding των ΜΜΕ στον τομέα του τουρισμού. Οι ΜΜΕ που διαθέτουν πιστοποιητικό προσβασιμότητας μπορούν να διαφοροποιηθούν στην αγορά, προσελκύοντας ταξιδιώτες που αναζητούν επιχειρήσεις που δίνουν προτεραιότητα στην προσβασιμότητα.

- Χρηματοδοτική στήριξη: Η παροχή χρηματοδοτικής βοήθειας για φυσικές τροποποιήσεις αντιμετωπίζει ένα κοινό εμπόδιο που αντιμετωπίζουν οι ΜΜΕ. Οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων παρέχουν επιδοτήσεις, μειώνοντας την οικονομική επιβάρυνση των ΜΜΕ και ενθαρρύνοντάς τις να επενδύσουν σε καλύτερη προσβασιμότητα. Αυτή η χρηματοδοτική στήριξη καθιστά πιο εφικτή για τις ΜΜΕ τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος χωρίς αποκλεισμούς.

### 3.2 Εργασιακά δικαιώματα και συνθήκες εργασίας: ευημερία των εργαζομένων στον τομέα του τουρισμού

#### Εισαγωγή στην πρόκληση ESG

Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας υπογραμμίζει τον κεντρικό ρόλο του τουριστικού τομέα στη δημιουργία θέσεων εργασίας, αλλά υπογραμμίζει τα σημαντικά ελλείμματα αξιοπρεπούς εργασίας, που χαρακτηρίζονται από υπερβολικά πολλές ώρες εργασίας, χαμηλούς μισθούς, υψηλά ποσοστά εναλλαγής και έλλειψη κοινωνικής προστασίας.

Ενώ το ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον αποτελεί θεμελιώδες ανθρώπινο δικαίωμα, οι θέσεις εργασίας στον τουρισμό συχνά επηρεάζουν αρνητικά τη σωματική και ψυχική ευεξία των εργαζομένων. Οι θέσεις εργασίας πρώτης γραμμής στον τομέα του τουρισμού χαρακτηρίζονται από ένα γρήγορο εργασιακό περιβάλλον με απαιτητικούς πελάτες, υπερβολικό φόρτο εργασίας και πολλές ώρες που μπορούν να προκαλέσουν άγχος και άγχος στους εργαζομένους. Όπως ορίζεται στην αρχή 10 του [ευρωπαϊκού πυλώνα κοινωνικών δικαιωμάτων](#), οι εργαζόμενοι έχουν δικαίωμα σε υψηλό επίπεδο προστασίας της υγείας και της ασφάλειάς τους στην εργασία.

Μεγέθυνση στην Ευρώπη, δεδομένα από [Eurostat \(2020\)](#) καταδεικνύει τον επισφαλή χαρακτήρα της απασχόλησης στον τουρισμό σε σύγκριση με άλλους τομείς. Η πιθανότητα διατήρησης προσωρινής εργασίας στον τουρισμό ανέρχεται στο 18%, ξεπερνώντας το 12% στο σύνολο της μη χρηματοπιστωτικής επιχειρηματικής οικονομίας. Επιπλέον, η γοητεία της τουριστικής βιομηχανίας για ένα νεότερο και λιγότερο μορφωμένο εργατικό δυναμικό, λόγω της αντιληπτής προσβασιμότητάς της, συμβάλλει περαιτέρω στην αστάθεια της απασχόλησης του τομέα. Αυτό το σενάριο αντικατοπτρίζεται στις ωριαίες αποδοχές και το κόστος εργασίας, τα οποία πέφτουν σταθερά κάτω από τον μέσο όρο της ευρύτερης οικονομίας. Το 2016, 20 κράτη μέλη της ΕΕ ανέφεραν χαμηλότερο ωριαίο κόστος εργασίας στον τουρισμό από ό,τι στο σύνολο της οικονομίας.

Πέρα από τις οικονομικές ανισότητες, η τουριστική βιομηχανία παλεύει με δύσκολες συνθήκες εργασίας. Τα ευρήματα της [Ευρωπαϊκής Έρευνας για τις Συνθήκες Εργασίας \(2015\)](#) αποκαλύπτουν ότι το 12% του εργατικού δυναμικού στις δραστηριότητες παροχής καταλύματος και υπηρεσιών εστίασης δεν διαθέτει γραπτές συμβάσεις, σε πλήρη αντίθεση με το 5% που καταγράφεται στην ευρύτερη οικονομία. Επιπλέον, το 43 % των εργαζομένων της ΕΕ στον τομέα του εμπορίου και της φιλοξενίας αναφέρουν περιπτώσεις συναισθηματικής και/ή σωματικής εξάντλησης (EWCTS, 2021).

Αυτές οι δύσκολες συνθήκες εργασίας επιδεινώνονται από **τους αδύναμους κανονισμούς εργασίας και τους μηχανισμούς επιβολής. Η ατομική ηθική** διαδραματίζει επίσης σημαντικό ρόλο, συμβάλλοντας σε ένα αρκετά μεγάλο μέρος του



τουριστικού τομέα που λειτουργεί στην άτυπη οικονομία. Ο άτυπος χαρακτήρας των εργασιακών ρυθμίσεων παρεμποδίζει τις προσπάθειες αποτελεσματικής ρύθμισης και επιβολής των εργασιακών προτύπων. Η περιορισμένη εποπτεία και η έλλειψη επίσημων συμβάσεων στην άτυπη απασχόληση συμβάλλουν στην ευπάθεια, καθιστώντας δύσκολη για τις αρχές την παρακολούθηση και την αντιμετώπιση των παραβιάσεων. Η ενίσχυση των κανονισμών, η βελτίωση της επιβολής και η προώθηση δεοντολογικών πρακτικών αποτελούν κρίσιμα βήματα για τη δημιουργία ενός ασφαλέστερου και δικαιότερου εργασιακού περιβάλλοντος στον ευρωπαϊκό τουριστικό τομέα.

Η αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων απαιτεί τον οραματισμό ενός αξιοπρεπούς εργασιακού περιβάλλοντος στον τομέα του τουρισμού. Ένας βιώσιμος χώρος εργασίας σε αυτό το πλαίσιο χαρακτηρίζεται από βασικά στοιχεία όπως οι δίκαιοι μισθοί, οι λογικές ώρες εργασίας και η υιοθέτηση κοινωνικά υπεύθυνων πρακτικών. Οι δίκαιοι μισθοί όχι μόνο διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι αμείβονται κατάλληλα, αλλά συμβάλλουν επίσης στη συνολική ικανοποίηση και ευημερία από την εργασία. Οι λογικές ώρες εργασίας είναι απαραίτητες για την πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης και τη διατήρηση μιας υγιούς ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Επιπλέον, η υιοθέτηση κοινωνικά υπεύθυνων πρακτικών, συμπεριλαμβανομένης της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας και των ηθικών εργασιακών προτύπων, είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση μιας θετικής κουλτούρας στο χώρο εργασίας και τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας της τουριστικής βιομηχανίας. Δίνοντας προτεραιότητα σε αυτές τις πτυχές, τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να συμβάλουν σε ένα πιο βιώσιμο και δίκαιο μέλλον για τους εργαζόμενους στον ευρωπαϊκό τουριστικό τομέα.

### **Προβλήματα που αναφέρθηκαν από τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού κατά τη διάρκεια ομάδων εστίασης (PR1, T2) και ζωντανών εργασιών (PR3, T1) όσον αφορά τις συνθήκες εργασίας στον τομέα του τουρισμού**

- Χαμηλός σεβασμός των διατάξεων των συμβάσεων εργασίας και των εργασιακών δικαιωμάτων: Οι εργαζόμενοι στον τομέα του τουρισμού αναφέρουν ότι δεν πληρώνονται υπερωρίες, απουσία ημερών ασθενείας στην πράξη, κακή ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής λόγω υπερβολικού ή ανελαστικού ωραρίου εργασίας, καθυστερημένες πληρωμές μισθών, κακή μεταχείριση από τη διοίκηση, έλλειψη μέτρων υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας, έλλειψη πρόσβασης σε ευκαιρίες κατάρτισης και επαγγελματικής εξέλιξης, κατάχρηση προσωρινών ή επισφαλών συμβάσεων που επηρεάζουν τη σταθερότητα της εργασίας τους, περιορισμοί στην πρόσβαση στην κοινωνική ασφάλιση και τις εργασιακές παροχές, διακρίσεις στον χώρο εργασίας λόγω φύλου, ηλικίας, εθνοτικής καταγωγής ή άλλων χαρακτηριστικών και έλλειψη προστασίας από παρενόχληση και διακρίσεις στον χώρο εργασίας.
- Έλλειψη υποστήριξης για μεγαλύτερη ευθύνη έναντι των εργαζομένων: Οι ΜΜΕ επισημαίνουν ότι η υψηλότερη ευθύνη έναντι των εργαζομένων αποτελεί οικονομική επιβάρυνση και τους καθιστά μη ανταγωνιστικούς στην αγορά. Τονίζουν πως οι προσπάθειες για τη δημιουργία ευνοϊκού εργασιακού περιβάλλοντος δεν ενθαρρύνονται ούτε από την αγορά ούτε από τις αρχές.
- Οι εργαζόμενοι στον τουρισμό δεν αναφέρουν κακές πρακτικές: Πολλοί εργαζόμενοι στον τουρισμό απασχολούνται ως εποχιακοί εργαζόμενοι που φοβούνται ότι θα χάσουν τη δουλειά τους και, ως εκ τούτου, δεν είναι έτοιμοι να αναφέρουν κακές συνθήκες εργασίας και κακές πρακτικές. Επίσης, πολλοί εργαζόμενοι στον τουρισμό δεν είναι εξοικειωμένοι με τα εργασιακά τους δικαιώματα και δεν γνωρίζουν με ποιον και πώς να επικοινωνήσουν σε



περίπτωση παραβίασης δικαιωμάτων. Φοβούνται επίσης τις συνέπειες και την απώλεια του εισοδήματός τους.

- Έλλειψη επιβολής των εργασιακών δικαιωμάτων από τις αρχές: τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφέρουν έλλειψη επιθεωρήσεων που διευκολύνουν την ύπαρξη άτυπης οικονομίας και κακών συνθηκών εργασίας.
- Έλλειψη προσοχής στις νέες μορφές εργασίας: Τα ενδιαφερόμενα μέρη επεσήμαναν ότι οι απομακρυσμένες μονάδες συχνά παραμελούνται και ότι η διασφάλιση αποτελεσματικής επικοινωνίας και υποστήριξης των εργαζομένων σε απομακρυσμένες ρυθμίσεις είναι σημαντική για την ευημερία τους.
- Πρακτικές που προωθούν την ευημερία των εργαζομένων: Η ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, θα δημιουργούσε μια αίσθηση ιδιοκτησίας και ενδυνάμωσης στο χώρο εργασίας. Η αυτονομία λήψης αποφάσεων θα συμβάλει στην προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που εκτιμά τη συμβολή και την εμπειρογνωμοσύνη τους. Συζητήθηκαν στρατηγικές για τη βελτίωση της διαχείρισης των ωρών εργασίας, της οργανωτικής δομής και της κατανομής του φόρτου εργασίας για την πρόληψη της εξουθένωσης και την ενίσχυση της συνολικής ευημερίας. Η σημασία της παροχής κινητήριας υποστήριξης και κινήτρων για την ενίσχυση του ηθικού των εργαζομένων και της ικανοποίησης από την εργασία ήταν ένα επαναλαμβανόμενο θέμα.

### Πολιτικές και κανονισμοί της ΕΕ

Στο επίπεδο των συνθηκών εργασίας και της ευημερίας των εργαζομένων, υπάρχουν αρκετές πολιτικές της ΕΕ που πρέπει να εξεταστούν, σε συνδυασμό με εκείνες στον τομέα του τουρισμού: από το 1997, τα κράτη μέλη της ΕΕ έχουν ήδη αρχίσει να θεσπίζουν ένα σύνολο κοινών σκοπών και στόχων για την πολιτική απασχόλησης με την [ευρωπαϊκή στρατηγική για την απασχόληση](#) (ΕΣΑ). Με περισσότερους από 240 εκατομμύρια εργαζομένους στην Ευρωπαϊκή Ένωση, οι επιμέρους χώρες της ΕΕ πρέπει να διασφαλίζουν ότι η εθνική τους νομοθεσία προστατεύει ορισμένα ελάχιστα δικαιώματα για κάθε εργαζόμενο της ΕΕ που σχετίζονται με:

- **Υγεία και ασφάλεια στην εργασία:** γενικά δικαιώματα και υποχρεώσεις, χώροι εργασίας, εξοπλισμός εργασίας, ειδικοί κίνδυνοι και ευάλωτοι εργαζόμενοι
- **Ίσες ευκαιρίες για γυναίκες και άνδρες:** ίση μεταχείριση στην εργασία, εγκυμοσύνη, άδεια μητρότητας, γονική άδεια
- **Προστασία κατά των διακρίσεων** λόγω φύλου, φυλής, θρησκείας, ηλικίας, αναπηρίας και γενετήσιου προσανατολισμού
- **Εργατικό δίκαιο:** μερική απασχόληση, συμβάσεις ορισμένου χρόνου, ωράριο εργασίας, απασχόληση νέων, ενημέρωση και διαβούλευση των εργαζομένων

Τα δικαιώματα αυτά προβλέπονται από **την εργατική νομοθεσία της ΕΕ**, η οποία μεταξύ πολλών σημείων περιλαμβάνει:

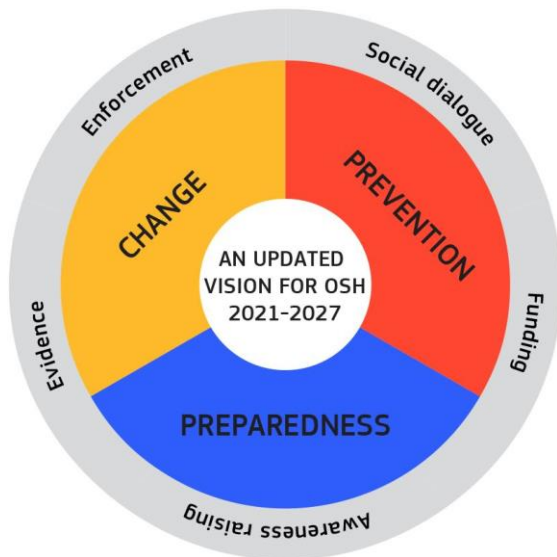
- προώθηση μιας βιώσιμης κοινωνικής οικονομίας της αγοράς και επενδύσεων στη δημιουργία ποιοτικών θέσεων εργασίας, αξιοποιώντας την ψηφιακή και την πράσινη μετάβαση
- εκσυγχρονισμός της οικονομίας, μέσω καλά σχεδιασμένων συστημάτων μειωμένου ωραρίου εργασίας για τη στήριξη της αναδιάρθρωσης και τη διατήρηση της απασχόλησης, καθώς και για τη διευκόλυνση της ανάπτυξης δεξιοτήτων·
- εξέταση κινήτρων πρόσληψης και μετάβασης, καθώς και αναβάθμισης των δεξιοτήτων και επανειδίκευσης καθ' όλη τη διάρκεια του εργασιακού βίου·

- μετατόπιση της φορολογίας από την εργασία σε άλλες πηγές που στηρίζουν περισσότερο την απασχόληση και την ανάπτυξη χωρίς αποκλεισμούς και συνάδουν με τους κλιματικούς και περιβαλλοντικούς στόχους
- διασφάλιση επαρκών και δίκαιων μισθών για όλους τους εργαζομένους.

Στη συνέχεια, τα κράτη μέλη θα πρέπει να προωθήσουν τη βιωσιμότητα, την παραγωγικότητα, την απασχολησιμότητα και το ανθρώπινο κεφάλαιο, να άρουν τα εμπόδια για τη συμμετοχή στην αγορά εργασίας, για παράδειγμα προσαρμόζοντας το εργασιακό περιβάλλον για τα άτομα με αναπηρία, να αντιμετωπίσουν το χάσμα μεταξύ των φύλων στην απασχόληση και τις αμοιβές.

**Εργατικό δίκαιο**, ειδικότερα, καθορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών, καλύπτοντας τους δύο κύριους τομείς **συνθήκες εργασίας** (ώρες εργασίας, εργασία μερικής απασχόλησης και ορισμένου χρόνου, απόσπαση εργαζομένων) και **Ενημέρωση & διαβούλευση με τους εργαζομένους**. Ως εκ τούτου, το εργατικό δίκαιο της ΕΕ ωφελεί επίσης τους εργοδότες και την κοινωνία στο σύνολό της, παρέχοντας ένα σαφές πλαίσιο δικαιωμάτων και υποχρεώσεων στον χώρο εργασίας, προστατεύοντας την υγεία του εργατικού δυναμικού και προωθώντας τη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη.

Ένα άλλο σημαντικό έγγραφο πολιτικής είναι το **στρατηγικό πλαίσιο για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία**: το νέο πλαίσιο για την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία (EAY) 2021-2027 αποσκοπεί στη μείωση και την προστασία των ατόμων από κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία τα επόμενα χρόνια στο πλαίσιο του κόσμου μετά την πανδημία, που χαρακτηρίζεται από την πράσινη και την ψηφιακή μετάβαση, τις οικονομικές και δημογραφικές προκλήσεις και τη μεταβαλλόμενη έννοια του παραδοσιακού εργασιακού περιβάλλοντος.



Πηγή: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021DC0323&qid=1626089672913#footnote2>

Τέλος, η **Ευρωπαϊκή ατζέντα για τον τουρισμό 2030**, που εγκρίθηκε έως το τέλος του 2022, περιγράφει ολοκληρωμένες στρατηγικές και δράσεις για την προώθηση του βιώσιμου τουρισμού σε ολόκληρη την Ευρώπη, αντιμετωπίζοντας τις οικονομικές, περιβαλλοντικές, πολιτιστικές και κοινωνικές διαστάσεις. Αναγνωρίζοντας τη σημαντική συμβολή του τομέα στην οικονομική ανάπτυξη, το θεματολόγιο τονίζει την ανάγκη συντονισμένων προσπαθειών για τη διασφάλιση της ανθεκτικότητας και της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού οικοσυστήματος, ιδίως υπό το πρίσμα πρόσφατων κρίσεων όπως η πανδημία COVID-19. Οι βασικές προτεραιότητες περιλαμβάνουν την προώθηση της πράσινης και της ψηφιακής μετάβασης, την ενίσχυση της ανθεκτικότητας και **Ένταξη**, και υποστήριξη της ανάπτυξης δεξιοτήτων και **ευημερία του εργατικού δυναμικού**. Ειδικότερα, το θεματολόγιο περιλαμβάνει

πολυετές πρόγραμμα εργασίας με δράσεις που πρέπει να αναληφθούν, συμπεριλαμβανομένης **Σύμφωνο για τις δεξιότητες** προκειμένου να ενθαρρυνθεί ενεργά η ανάπτυξη δεξιοτήτων και να παρασχεθούν ευκαιρίες κατάρτισης για την **εργατικό δυναμικό άνεργος** και **MME** με την καθιέρωση ταχύρρυθμων μαθημάτων κατάρτισης, προγραμμάτων μαθητείας και μεικτών μοντέλων έως το 2030. Με βάση τα κενά που εντοπίστηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη και την επανεξέταση της πολιτικής που πραγματοποιήθηκε από τους εταίρους του έργου, προτείνονται οι ακόλουθες συστάσεις πολιτικής:

### Συστάσεις πολιτικής

- *Ανάπτυξη προγράμματος πιστοποίησης κοινωνικά υπεύθυνων εργοδοτών και καλών εργασιακών περιβαλλόντων.*

Η εισαγωγή του προγράμματος ελέγχου και πιστοποίησης για το εργασιακό περιβάλλον και τις συνθήκες εργασίας θα βοηθήσει τους κοινωνικά υπεύθυνους εργοδότες να ξεχωρίσουν και να προσελκύσουν το καλύτερο εργατικό δυναμικό. Η παραδειγματική πρακτική θα μπορούσε να αντιμετωπιστεί με κίνητρα, όπως φορολογικές μειώσεις. Τέτοια προγράμματα αναγνώρισης θα μπορούσαν να ενθαρρύνουν τη συμμόρφωση και να δημιουργήσουν θετικό ανταγωνισμό στον κλάδο. Αυτό θα μπορούσε ενδεχομένως να ασκήσει πίεση στους εργοδότες που έχουν κακές συνθήκες εργασίας για να βελτιώσουν τις πρακτικές τους και να βελτιώσουν την ευημερία των εργαζομένων τους.

- *Ίδρυση του Γραφείου Διαμεσολαβητή για τους εργαζόμενους στον τουρισμό.*

Δημιουργία ειδικού γραφείου διαμεσολαβητή ή καθορισμένου σημείου επαφής εντός των εθνικών ή περιφερειακών τουριστικών συμβουλίων που επικεντρώνονται ειδικά στην αντιμετώπιση εργασιακών ζητημάτων στον τομέα του τουρισμού. Αυτό το γραφείο μπορεί να χρησιμεύσει ως σημείο επαφής για τους εργαζόμενους που αντιμετωπίζουν κακές συνθήκες εργασίας, να διερευνήσει καταγγελίες, να χρησιμεύσει ως διαμεσολαβητής μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών, να λάβει τα απαραίτητα μέτρα για την επιβολή της εργατικής νομοθεσίας και να προσφέρει προστασία σε εργαζόμενους των οποίων τα δικαιώματα παραβιάζονται. Η διαδικασία αναφοράς θα μπορούσε να διευκολυνθεί με την ψηφιακή εφαρμογή.

- *Δημιουργία κόμβου πληροφόρησης για τα εργασιακά δικαιώματα.*

Δημιουργήστε έναν κεντρικό διαδικτυακό κόμβο πληροφοριών που χρησιμεύει ως πόρος για τους εργαζόμενους στον τουρισμό να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τα εργασιακά τους δικαιώματα με απλό και διαισθητικό τρόπο. Αυτός ο κόμβος θα πρέπει να παρέχει λεπτομέρειες σχετικά με τους ισχύοντες νόμους, περιπτώσιολογικές μελέτες με παραδείγματα παραβιάσεων δικαιωμάτων και λύσεις, στοιχεία επικοινωνίας για τις αρμόδιες αρχές εργασίας και κατευθυντήριες γραμμές για την ανώνυμη αναφορά παραβιάσεων, εάν χρειάζεται. Βεβαιωθείτε ότι οι πληροφορίες είναι εύκολα προσβάσιμες και διαθέσιμες σε πολλές γλώσσες.

- *Διεξάγετε συχνές αιφνιδιαστικές επιθεωρήσεις για να διασφαλίσετε τη συμμόρφωση με την εργατική νομοθεσία.*

Η διεξαγωγή αιφνιδιαστικών επιθεωρήσεων για την εξέταση των συνθηκών εργασίας και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με την εργατική νομοθεσία θα μπορούσε να οδηγήσει σε καλύτερη ευθυγράμμιση με την εργατική νομοθεσία. Επιπλέον, θα μπορούσαν να διεξάγονται τακτικές έρευνες μεταξύ των εργαζομένων για τον εντοπισμό χώρων όπου απαιτείται αυστηρότερη εποπτεία από τις αρχές. Αυτή η προληπτική προσέγγιση βοηθά στον εντοπισμό ζητημάτων, προωθώντας μια κουλτούρα συμμόρφωσης στον κλάδο.

- Προσφέρετε υποστήριξη στους υπαλλήλους που αναφέρουν ανάρμοστη συμπεριφορά ή παραβιάσεις δικαιωμάτων.

Οι αρχές θα πρέπει να αναλάβουν ενεργό ρόλο στην προστασία των εργαζομένων που ενδέχεται να χάσουν εισόδημα λόγω αναφορών για ανάρμοστη συμπεριφορά ή παράνομη συμπεριφορά εντός του οργανισμού. Αυτό κάνει τους εργαζόμενους να αισθάνονται πιο ασφαλείς και να υποστηρίζονται στην αναφορά ανάρμοστης συμπεριφοράς, γεγονός που θα μπορούσε να τους ενθαρρύνει να αναφέρουν κακές πρακτικές και έτσι να διευκολύνουν τις βελτιώσεις στον κλάδο.

### **Οφέλη των συστάσεων πολιτικής για τις ΜΜΕ**

Οι συστάσεις πολιτικής που περιγράφονται παραπάνω, ειδικά με στόχο την αντιμετώπιση εργασιακών ζητημάτων και τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας στον τομέα του τουρισμού, προσφέρουν πολλά οφέλη στις Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) της τουριστικής βιομηχανίας:

- Προσέλκυση ειδικευμένου εργατικού δυναμικού και βελτίωση της φήμης: Οι ΜΜΕ που επενδύουν στη δημιουργία κοινωνικά υπεύθυνων εργασιακών περιβαλλόντων μπορούν να διαφοροποιηθούν στην αγορά με την πιστοποίηση και να επωφεληθούν από την προσέλκυση ειδικευμένων και ενθουσιωδών εργαζομένων που εκτιμούν τις δίκαιες συνθήκες εργασίας και την ευημερία. Οι επιχειρήσεις που κατέχουν την πιστοποίηση για καλές συνθήκες εργασίας μπορούν να απολαύσουν τα οφέλη της βελτιωμένης φήμης μεταξύ των συνειδητών ταξιδιωτών.

- Κίνητρα μείωσης φόρων: Η θέσπιση κινήτρων, όπως μειώσεις φόρων για πιστοποιημένους κοινωνικά υπεύθυνους εργοδότες, παρέχει απτή επιβράβευση για εκείνες τις επιχειρήσεις που δίνουν προτεραιότητα στην ευημερία των εργαζομένων και τις θετικές συνθήκες εργασίας βελτιώνοντας την ανταγωνιστικότητά τους στην αγορά σε σύγκριση με εκείνες που έχουν χαμηλότερο κόστος λόγω αθέμιτων εργασιακών πρακτικών.

- Μετριασμός κινδύνου: Η δημιουργία ενός κεντρικού κόμβου πληροφόρησης για τα εργασιακά δικαιώματα εκτός από τους εργαζόμενους ωφελεί και τις ΜΜΕ, παρέχοντάς τους έναν εύκολα προσβάσιμο πόρο για την κατανόηση και τη συμμόρφωση με την εργατική νομοθεσία. Αυτό βοηθά τις ΜΜΕ να αποφεύγουν ακούσιες παραβιάσεις και διασφαλίζει ότι είναι καλά ενημερωμένες σχετικά με τις ευθύνες τους και τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.

- Συμμόρφωση σε ολόκληρο τον κλάδο: Οι ΜΜΕ μπορούν να επωφεληθούν από τις τακτικές αιφνιδιαστικές επιθεωρήσεις συμβάλλοντας στη δημιουργία νοοτροπίας συμμόρφωσης εντός του κλάδου. Αυτή η προσέγγιση συμβάλλει στην εξισορρόπηση των όρων ανταγωνισμού και διασφαλίζει ότι όλες οι επιχειρήσεις τηρούν την εργατική νομοθεσία αποτρέποντας το αθέμιτο πλεονέκτημα.

### **3.3 Περιβαλλοντική ευθύνη: αποτύπωμα άνθρακα της αλυσίδας αξίας του τουρισμού**

#### **Εισαγωγή στην πρόκληση ESG**

Το αποτύπωμα άνθρακα του τουρισμού αντιπροσωπεύει το [8% των παγκόσμιων εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου](#) και είναι αποτέλεσμα δραστηριοτήτων σε ολόκληρη την αλυσίδα αξίας που περιλαμβάνει τις μεταφορές, τη διαμονή, τις ψυχαγωγικές δραστηριότητες κ.λπ. Οι εκπομπές στην αλυσίδα αξίας αποτελούν συλλογική ευθύνη της τουριστικής βιομηχανίας και απαιτούν καινοτομία και

συνεργασία για την εξεύρεση τρόπων μείωσης των επιπτώσεων του τουρισμού στην κλιματική αλλαγή. Εκτός από τις επιπτώσεις στην κλιματική αλλαγή, ο τουρισμός ασκεί πίεση στους φυσικούς πόρους όπως το νερό, η ενέργεια και η γη. Η ανάπτυξη υποδομών, η παραγωγή αποβλήτων και η κατανάλωση νερού συμβάλλουν στην υποβάθμιση του περιβάλλοντος. Ο τουρισμός δημιουργεί ρύπανση από τις μεταφορές, τη διάθεση αποβλήτων και τις ψυχαγωγικές δραστηριότητες, συμβάλλοντας στη ρύπανση του αέρα και των υδάτων στις περιοχές προορισμού. Επιπλέον, υπάρχει αντίκτυπος στη βιοποικιλότητα, καθώς οι δημοφιλείς τουριστικοί προορισμοί αντιμετωπίζουν συχνά καταστροφή οικοτόπων, αποψίλωση των δασών και διατάραξη των πληθυσμών της άγριας ζωής. Αυτή η απώλεια βιοποικιλότητας επηρεάζει τα οικοσυστήματα και την ικανότητά τους να δεσμεύουν άνθρακα.

Οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) αυτού του τομέα αντιμετωπίζουν διάφορα εμπόδια που εμποδίζουν τις προσπάθειές τους να μετριάσουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Οι οικονομικοί περιορισμοί συχνά περιορίζουν την ικανότητά τους να επενδύουν σε βιώσιμες τεχνολογίες και πρακτικές, ενώ η έλλειψη ευαισθητοποίησης και γνώσης σχετικά με περιβαλλοντικά ζητήματα και διαθέσιμες λύσεις περιπλέκει περαιτέρω τα πράγματα. Επιπλέον, οι ΜΜΕ ενδέχεται να αντιμετωπίζουν προβλήματα με περιορισμένη πρόσβαση σε πόρους, όπως η τεχνική εμπειρογνομosύνη και οι βιώσιμες αλυσίδες εφοδιασμού. Οι ανταγωνιστικές πιέσεις, όπου οι πρωτοβουλίες βιωσιμότητας θεωρούνται μειονέκτημα σε μια αγορά εστιασμένη στο κόστος, μπορούν επίσης να αποτρέψουν τις ΜΜΕ από την εφαρμογή περιβαλλοντικών μέτρων. Επιπλέον, τα ρυθμιστικά περιβάλλοντα ενδέχεται να μην διαθέτουν σαφείς κατευθυντήριες γραμμές ή κίνητρα για τις επιχειρήσεις να δώσουν προτεραιότητα στη βιωσιμότητα. Η υπέρβαση αυτών των εμποδίων απαιτεί συνεργατικές προσπάθειες από τα ενδιαφερόμενα μέρη για την παροχή οικονομικών κινήτρων, την παροχή κατάρτισης και τεχνικής βοήθειας, την ευαισθητοποίηση και την εφαρμογή υποστηρικτικών πολιτικών που ενθαρρύνουν τις ΜΜΕ να υιοθετήσουν βιώσιμες πρακτικές, προωθώντας έτσι μια πιο περιβαλλοντικά υπεύθυνη τουριστική βιομηχανία.

Ενώ προσπαθούν να παραμείνουν ανταγωνιστικές στην αγορά, οι τουριστικές ΜΜΕ μπορούν να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον. Για την εξισορρόπηση αυτών των στόχων, οι ΜΜΕ χρειάζονται υποστήριξη από τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής.

**Προβλήματα που αναφέρθηκαν από τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού κατά τη διάρκεια ομάδων εστίασης (PR1, T2) και ζωντανών εργαστηρίων (PR3, T1) όσον αφορά τη μείωση του αποτυπώματος άνθρακα της τουριστικής βιομηχανίας:**

- Έλλειψη ευαισθητοποίησης των τουριστών σχετικά με τη βιωσιμότητα: Οι τελικοί καταναλωτές δεν είναι έτοιμοι να πληρώσουν ασφάλιστρο για την πιο βιώσιμη υπηρεσία ή προϊόν. Αναφέρθηκε η σημασία των πολιτικών και στρατηγικών που πρέπει να προωθήσουν οι Οργανισμοί Διαχείρισης Προορισμών (DMOs) και οι φορείς για την ευαισθητοποίηση των τουριστών και το σεβασμό προς το περιβάλλον.
- Οικονομικοί περιορισμοί: Έλλειψη οικονομικών πόρων ή κινήτρων για επενδύσεις σε πρακτικές, πρωτοβουλίες ή εξοπλισμό βιωσιμότητας. Δόθηκε έμφαση στον μεγαλύτερο έλεγχο των πιστωτικών πολιτικών για την ενθάρρυνση υπεύθυνων πρακτικών σε όλη την αλυσίδα αξίας.
- Μέτρηση περιβαλλοντικών επιπτώσεων: Υπάρχει έλλειψη ευαισθητοποίησης μεταξύ των ΜΜΕ ότι οι επιπτώσεις στη βιωσιμότητα μπορούν και πρέπει να είναι μέτρα. Δεν συλλέγουν τα δεδομένα σχετικά με την κατανάλωση πόρων, τις εκπομπές και όχι τα απόβλητα. Τα ενδιαφερόμενα μέρη αναφέρουν επίσης έλλειψη γνώσεων σχετικά με τη μεθοδολογία υπολογισμού των εκπομπών

αερίων του θερμοκηπίου και έλλειψη δεδομένων σχετικά με τις (έμμεσες) εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου του πεδίου 3.

- Έλλειψη υποστήριξης από τις τοπικές αρχές: Οι τοπικές αρχές δεν διευκολύνουν τις πράσινες πρωτοβουλίες, ενώ θεωρούνται από τους ενδιαφερόμενους ως εκείνοι που πρέπει να καθοδηγούν τις δράσεις στην τοπική κοινωνία. Επιπλέον, οι τοπικές αρχές δεν επενδύουν στην προώθηση βιώσιμων προϊόντων και υπηρεσιών και δεν παρέχουν κίνητρα για πρακτικές βιωσιμότητας από τις τοπικές τουριστικές ΜΜΕ. Τα ενδιαφερόμενα μέρη επισημαίνουν επίσης τον ρόλο τους στην ευαισθητοποίηση σε ολόκληρη την αλυσίδα εφοδιασμού. Η συνεργασία μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών της αλυσίδας αξίας θεωρήθηκε ζωτικής σημασίας για επιτυχημένες πρωτοβουλίες βιωσιμότητας. Συζητήθηκαν πρωτοβουλίες όπως η "Filiara Etica Pulita" (Καθαρή Ηθική Αλυσίδα Εφοδιασμού), δίνοντας έμφαση στον βιώσιμο σχεδιασμό προϊόντων και στις διαρθρωτικές παρεμβάσεις για την προστασία και τη διατήρηση της ακεραιότητας της περιοχής. Απαιτείται η συμμετοχή και η εκπαίδευση της τοπικής κοινότητας, με παράλληλη παροχή βοήθειας και εκπαίδευσης στους τουρίστες για την προώθηση υπεύθυνων τουριστικών πρακτικών.

## Πολιτικές και κανονισμοί της ΕΕ

Η τουριστική βιομηχανία αποτελεί βασικό οικονομικό τομέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση, συνεισφέροντας κατά 10,4% στο ΑΕγχΠ της και απασχολώντας πάνω από 27 εκατομμύρια άτομα. Παρά τη σημασία του, λειτουργεί σε γραμμικό μοντέλο, με αποτέλεσμα υψηλά επίπεδα αποβλήτων και εκπομπών CO<sub>2</sub>. Ο τουρισμός υπερβαίνει την απλή οικονομική δραστηριότητα· Περιλαμβάνει τον συνδυασμό φύσης, πολιτισμών και ιστορίας που κάνουν έναν προορισμό μοναδικό και ανταγωνιστικό. Χρησιμεύει επίσης ως μέσο για την τοπική ευημερία και, με στόχο την αειφόρο ανάπτυξη, πρέπει να σέβεται τους τοπικούς πληθυσμούς, τους ταξιδιώτες, την πολιτιστική κληρονομιά και το περιβάλλον. Μια σημαντική πρόκληση για τους τουριστικούς πράκτορες και τις περιφέρειες είναι να προσφέρουν αξέχαστες εμπειρίες, μειώνοντας δραστικά τις περιβαλλοντικές τους επιπτώσεις. Εν τω μεταξύ, η βιομηχανία πρέπει να καινοτομήσει με νέες υπηρεσίες και προϊόντα για να προσθέσει αξία στους πελάτες και να ξεχωρίσει στην αγορά. [Η τελευταία έκθεση Travel Sustainable Report 2023](#) της Booking.com αποκαλύπτει ότι το 78% των ταξιδιωτών στοχεύουν να ταξιδέψουν πιο βιώσιμα τα επόμενα χρόνια, με το 65% να αναζητά προσφορές σύμφωνα με αυτή την προσδοκία. Αυτό καταδεικνύει μια ώριμη καταναλωτική προσέγγιση στα ταξίδια, ωθώντας την τουριστική βιομηχανία και τις περιφέρειες να υιοθετήσουν καινοτόμους τρόπους για να αγκαλιάσουν την οικονομία του μέλλοντος με μετασχηματιστικά επιχειρηματικά μοντέλα και νέους τρόπους κατανάλωσης προϊόντων, υπηρεσιών και εμπειριών, συμμετέχοντας ενεργά σε μια κυκλική κοινωνία.

Στο πλαίσιο αυτό, η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) αναγνωρίζει όλο και περισσότερο τη σημασία τόσο του μετριασμού όσο και της προσαρμογής στην προσέγγισή της για την κλιματική αλλαγή. Η Ευρώπη, η οποία θερμαίνεται με διπλάσιο ρυθμό από άλλες ηπείρους, αντιμετωπίζει σημαντικές κλιματικές επιπτώσεις, όπως υπερθέρμανση των σπιτιών, πυρκαγιές, ξηρασίες και αυξημένες πλημμύρες. Οι προκλήσεις αυτές υπογραμμίζουν τον επείγοντα χαρακτήρα της προσαρμογής παράλληλα με τον μετριασμό. Οι εξελίξεις πολιτικής της ΕΕ, ιδίως η νέα [αποστολή για την προσαρμογή](#), υπογραμμίζουν ευκαιρίες για τις κοινότητες και τους πολιτικούς να αναπτύξουν μετασχηματιστικές δράσεις με στόχο την ανθεκτικότητα στην κλιματική αλλαγή. Η τελευταία στρατηγική προσαρμογής της ΕΕ, που εγκρίθηκε το 2021 στο πλαίσιο της [Ευρωπαϊκής Πράσινης Συμφωνίας](#), στοχεύει σε μια προσέγγιση «ολόκληρης της κυβέρνησης», επιδιώκοντας να καταστήσει την προσαρμογή εξυπνότερη, ταχύτερη και



πιο συστημική. Αυτό περιλαμβάνει την αντιμετώπιση των κλιματικών επιπτώσεων πέραν των συνόρων της Ευρώπης και τη διασφάλιση της ανθεκτικότητας των βασικών υποδομών και οικοσυστημάτων έναντι των κλιματικών απειλών. Επιπλέον, ο [ευρωπαϊκός νόμος](#) για το κλίμα στηρίζει τις προσπάθειες προσαρμογής, υπογραμμίζοντας την ανάγκη για πρόοδο τόσο σε επίπεδο ΕΕ όσο και σε επίπεδο κρατών μελών. Η ΕΕ ενθαρρύνει επίσης τις συμμετοχικές διαδικασίες μέσω της αποστολής προσαρμογής, με στόχο τη στήριξη των περιφερειών και των κοινοτήτων στην ανάπτυξη οραμάτων για ένα μέλλον ανθεκτικό στην κλιματική αλλαγή. Αυτό το πείραμα διακυβέρνησης, το οποίο επικεντρώνεται στη διευκόλυνση συστημικών μετασχηματισμών προς την κλιματική ανθεκτικότητα, υπογραμμίζει την ολοκληρωμένη προσέγγιση της ΕΕ για την αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής μέσω μέτρων μετριασμού και προσαρμογής.

### **Συστάσεις πολιτικής**

- *Προσφορά φορολογικών μειώσεων για τις τουριστικές επιχειρήσεις που επιλέγουν πιο βιώσιμα και λιγότερο υψηλής έντασης άνθρακα προϊόντα και υπηρεσίες.*

Τα βιώσιμα, φιλικά προς το περιβάλλον και λιγότερο υψηλής έντασης άνθρακα προϊόντα είναι συχνά ακριβότερα, επιβαρύνοντας επιπλέον τις ΜΜΕ που επιθυμούν να μειώσουν το αποτύπωμα άνθρακα. Προκειμένου να εξισορροπηθούν οι τιμές μεταξύ των υπηρεσιών των ΜΜΕ που προσανατολίζονται στη βιωσιμότητα και εκείνων που έχουν υψηλότερο περιβαλλοντικό αποτύπωμα, θα μπορούσε να προσφερθεί μείωση φόρου έτσι ώστε η τελική τιμή τους να είναι η ίδια. Με αυτόν τον τρόπο οι τουρίστες δεν θα χρειαστεί να πληρώσουν ένα ασφάλιστρο για πιο βιώσιμες υπηρεσίες.

- *Προσφορά επιδοτήσεων για ΜΜΕ που επιθυμούν να επενδύσουν σε πρακτικές βιωσιμότητας.*

Παροχή επιδοτήσεων για ΜΜΕ που επενδύουν σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, συλλογή και επαναχρησιμοποίηση νερού, μείωση και διαλογή αποβλήτων, βιώσιμα λινά... θα μπορούσε να διευκολύνει την εφαρμογή της ΣΑΧ, διότι θα μείωνε την αρχική οικονομική επιβάρυνση για τις ΜΜΕ.

- *Εκπαίδευση των ΜΜΕ σχετικά με τη μέτρηση και τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.*

Τα τοπικά τουριστικά συμβούλια θα μπορούσαν να προσφέρουν δωρεάν εργαστήρια για τις ΜΜΕ χρησιμοποιώντας το μάθημα ηλεκτρονικής μάθησης CSR4T ως εργαλείο για τη βελτίωση των γνώσεών τους σχετικά με την κλιματική αλλαγή και την ανάπτυξη δεξιοτήτων για τη μέτρηση και τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.

- *Καμπάνια προώθησης βιώσιμων προϊόντων και υπηρεσιών.*

Οι τοπικές τουριστικές επιτροπές θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τις ΜΜΕ που επενδύουν σε βιώσιμες πρακτικές προωθώντας τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, της επίσημης ιστοσελίδας του προορισμού, σε συνεργασία με διεθνείς τουριστικούς οργανισμούς, παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης κ.λπ. Αυτή η προώθηση θα μπορούσε να τους βοηθήσει να προσελκύσουν περισσότερους τουρίστες και θα μπορούσαν να επωφεληθούν από την αυξημένη ευαισθητοποίηση του κοινού.

- *Έναρξη εκπαιδευτικών εκστρατειών για τους τουρίστες σχετικά με τη σημασία της επιλογής βιώσιμων προϊόντων και υπηρεσιών.*



Οι εκστρατείες ευαισθητοποίησης που απευθύνονται στους τελικούς καταναλωτές για να τους εκπαιδεύσουν σχετικά με τα οφέλη της επιλογής βιώσιμων υπηρεσιών και προϊόντων θα μπορούσαν να αυξήσουν τη ζήτηση για τέτοια προϊόντα και υπηρεσίες, δίνοντας έμφαση στον θετικό αντίκτυπο των επιλογών τους στο περιβάλλον και τις τοπικές κοινότητες. Αυτές οι εκστρατείες θα μπορούσαν να διεξαχθούν μέσω διαφόρων καναλιών, συμπεριλαμβανομένων των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, των τουριστικών ιστότοπων και της συνεργασίας με ταξιδιωτικά γραφεία.

- *Ένταξη της βιωσιμότητας στα κριτήρια κατηγοριοποίησης.*

Η βιωσιμότητα θα μπορούσε να αποτελέσει κριτήριο κατηγοριοποίησης (π.χ. ξενοδοχεία 3 αστέρων, 5 αστέρων...). Τα κριτήρια κατηγοριοποίησης θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν το επίπεδο βιωσιμότητας όσον αφορά τον εξοπλισμό και τα μέτρα που εφαρμόζονται για την εξοικονόμηση φυσικών πόρων, την αποφυγή της ρύπανσης, τη μείωση των αποβλήτων και τη διατήρηση της βιοποικιλότητας.

- *Δημιουργία χρηματοδοτικού εργαλείου για πράσινες επενδύσεις μέσω οικολογικών ταμείων*

Η στροφή προς βιώσιμες ενεργειακές επιλογές, όπως η ηλιακή ή η αιολική ενέργεια, για τη μείωση της εξάρτησης από τα ορυκτά καύσιμα μπορεί να χρηματοδοτηθεί από επενδυτικά κεφάλαια φιλικά προς το περιβάλλον. Εν τω μεταξύ, μπορεί επίσης να δημιουργηθεί ένας συνεργατικός δίαυλος επικοινωνίας για την αποτελεσματική πλοήγηση και αντιμετώπιση των χρονοβόρων ρυθμιστικών και νομικών προκλήσεων.

### **Οφέλη των συστάσεων πολιτικής για τις ΜΜΕ**

Οι συστάσεις πολιτικής που περιγράφονται ανωτέρω έχουν πολλά οφέλη για τις τουριστικές ΜΜΕ:

- Οικονομικά κίνητρα: Οι ΜΜΕ που επιλέγουν πιο βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής έντασης άνθρακα θα μπορούσαν να επωφεληθούν από φορολογικές μειώσεις. Αυτό το οικονομικό κίνητρο ενθαρρύνει την υιοθέτηση φιλικών προς το περιβάλλον πρακτικών χωρίς να επιβαρύνει περαιτέρω αυτές τις επιχειρήσεις. Οι φορολογικές μειώσεις επιτρέπουν στις ΜΜΕ να προσφέρουν φιλικές προς το περιβάλλον υπηρεσίες σε ανταγωνιστικές τιμές, διασφαλίζοντας ότι δεν χάνουν πελάτες έναντι πριμ βιωσιμότητας.

- Μακροπρόθεσμη αποταμίευση: Η παροχή επιδοτήσεων σε ΜΜΕ που επενδύουν σε πρακτικές βιωσιμότητας μειώνει την αρχική οικονομική επιβάρυνση που συνδέεται με την υιοθέτηση φιλικών προς το περιβάλλον πρωτοβουλιών. Οι επιδοτήσεις διευκολύνουν την υλοποίηση πρωτοβουλιών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), οδηγώντας σε μακροπρόθεσμη εξοικονόμηση κόστους για τις ΜΜΕ μέσω της μειωμένης κατανάλωσης ενέργειας, της διαχείρισης αποβλήτων και της λειτουργικής αποδοτικότητας.

- Βελτιωμένη υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας: Η παροχή δωρεάν εργασιών και η χρήση εκπαιδευτικών εργαλείων όπως το μάθημα ηλεκτρονικής μάθησης CSR4T βοηθά τις ΜΜΕ να ενισχύσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους στη μέτρηση και τον υπολογισμό των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (GHG). Αυτό δίνει τη δυνατότητα στις ΜΜΕ να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με τη βιωσιμότητα, να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις, να παρακολουθούν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις τους και να εντοπίζουν τομείς βελτίωσης.

Αυτό, με τη σειρά του, ενισχύει την αξιοπιστία και την ελκυστικότητά τους για τους περιβαλλοντικά συνειδητοποιημένους τουρίστες.

- Αυξημένη προβολή: Τα τοπικά τουριστικά συμβούλια που προωθούν τις ΜΜΕ που επενδύουν σε βιώσιμες πρακτικές μέσω διαφόρων διαύλων, συμπεριλαμβανομένων των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και των επίσημων ιστότοπων προορισμών, αυξάνουν την προβολή αυτών των επιχειρήσεων. Αυτή η έκθεση βοηθά τις ΜΜΕ να προσελκύσουν περισσότερους τουρίστες που αναζητούν ενεργά βιώσιμες και φιλικές προς το περιβάλλον επιλογές.

- Ευαισθητοποίηση των καταναλωτών και ζήτηση της αγοράς: Οι εκπαιδευτικές εκστρατείες που απευθύνονται στους τελικούς καταναλωτές ευαισθητοποιούν τους τουρίστες σχετικά με τη σημασία της επιλογής βιώσιμων προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτό ενθαρρύνει τους τουρίστες να λαμβάνουν περιβαλλοντικά συνειδητές αποφάσεις κατά τη διάρκεια των ταξιδιών τους, γεγονός που δημιουργεί ζήτηση στην αγορά για φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα και υπηρεσίες, προς όφελος των ΜΜΕ που έχουν υιοθετήσει βιώσιμες πρακτικές.

- Σαφή κριτήρια βιωσιμότητας: εάν η βιωσιμότητα συμπεριληφθεί στα κριτήρια κατηγοριοποίησης, τότε οι ΜΜΕ θα έχουν σαφείς κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με το τι πρέπει να κάνουν για να είναι βιώσιμες πριν εισέλθουν στην τουριστική επιχείρηση.

- Ομαλή μετάβαση σε μια πράσινη οικονομία: Η μετάβαση σε μια κλιματικά ουδέτερη οικονομία μπορεί να επιβαρύνει τα κέρδη των επιχειρήσεων αυξάνοντας το κόστος. Η εξασφάλιση χρηματοδότησης μέσω αγορακεντρικών εργαλείων είναι ζωτικής σημασίας για την ομαλή μετάβαση, βοηθώντας τις επιχειρήσεις να προσαρμοστούν σε βιώσιμες πρακτικές χωρίς να διακυβεύεται η χρηματοπιστωτική σταθερότητα.

### 3.4 Κοινωνική δέσμευση: ανάπτυξη οργανωτικής κουλτούρας ΕΚΕ

#### Εισαγωγή στην πρόκληση ESG

Η ιεράρχηση μιας οργανωτικής κουλτούρας ΕΚΕ περιλαμβάνει την έμφαση σε αξίες, πεποιθήσεις, συμπεριφορές και πρακτικές που ευθυγραμμίζονται με την ηθική συμπεριφορά, τη βιωσιμότητα και τον κοινωνικό αντίκτυπο. Αυτή η έμφαση σημαίνει την ενσωμάτωση αυτών των παραμέτρων στις λειτουργίες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της εταιρείας. Η οργανωτική κουλτούρα χτίζεται πράγματι μέσω της επικοινωνίας και της εκπαίδευσης και διευκολύνεται από τις νοοτροπίες, τις γνώσεις και τις δεξιότητες των ατόμων.

Η σημασία της νοοτροπίας, των γνώσεων και των δεξιοτήτων της ΕΚΕ έγκειται στα εξής:

- αίσθημα ευθύνης και ηθικής συνείδησης μεταξύ των εργαζομένων και των διευθυντικών στελεχών·
- αποτελεσματική συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, τους πελάτες, τους προμηθευτές και τις τοπικές κοινότητες·
- συμβολή σε καινοτόμες ιδέες και λύσεις κατά την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών προκλήσεων, γεγονός που με τη σειρά του οδηγεί σε συνεχή βελτίωση και ανταγωνιστικότητα στην αγορά·
- θέση κατά την πλοήγηση σε κινδύνους και κρίσεις, μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα και επακόλουθη θετική φήμη· και
- προσέλκυση και διατήρηση ταλέντων, που χαρακτηρίζεται από ένα πιο αφοσιωμένο και παρακινήμένο εργατικό δυναμικό που περιέχει την προθυμία να έχει θετικό αντίκτυπο (Backhaus et al., 2002; Bauman & Skitka, 2012; Greening & Τουρμπάνι, 2000· Jones κ.ά., 2016· Kim κ.ά., 2020· Vinerean κ.ά., 2013).

Τελικά, οι εργαζόμενοι διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην ενσωμάτωση και την προώθηση αυτής της κουλτούρας εντός του οργανισμού, καθώς η αξιοποίηση του

συνεργατικού δυναμικού μιας ομάδας μπορεί να οδηγήσει σε ενισχυμένα αποτελέσματα, προωθώντας μια συνεκτική αίσθηση σκοπού και συντροφικότητας μεταξύ των μελών της ομάδας. Ωστόσο, παρά την ανάγκη δέσμευσης των εργαζομένων για την ανάπτυξη και εφαρμογή λύσεων για την αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών προκλήσεων, η ευαισθητοποίηση και οι δεξιότητες ΕΚΕ μεταξύ των εργαζομένων είναι χαμηλές. Τόσο οι διευθυντές όσο και οι εργαζόμενοι δεν κατανοούν τη βιωσιμότητα, τη γνώση σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη και τις σχετικές δεξιότητες που απαιτούνται για την επιτυχή εφαρμογή των πρωτοβουλιών ΕΚΕ στην πράξη.

Λαμβάνοντας τα παραπάνω υπόψιν, οι ΜΜΕ συχνά συναντούν εμπόδια όταν προσπαθούν να αναπτύξουν την οργανωτική τους κουλτούρα. Σε αντίθεση με τις μεγαλύτερες εταιρείες, οι ΜΜΕ μπορεί να μην θεωρούνται ως οργανισμοί υψηλής απόδοσης που δίνουν μεγάλη έμφαση σε έναν μόνο τύπο κουλτούρας. Αντίθετα, αυτές επιδεικνύουν ευελιξία υποστηρίζοντας και αναπτύσσοντας τους υπαλλήλους τους, ενώ απαιτούν επίσης αποτελέσματα και επιτεύγματα από αυτούς. που μερικές φορές οδηγεί σε αναντιστοιχία μεταξύ της υπάρχουσας ή επιθυμητής κουλτούρας τους και των απαιτήσεων του περιβάλλοντος λειτουργίας τους. Αυτό καταδεικνύει την ανάγκη για τους διευθυντές και τους ηγέτες των ΜΜΕ να εξετάσουν προσεκτικά την πολιτιστική δυναμική εντός των οργανώσεών τους και το ευρύτερο τοπίο της αγοράς, προκειμένου να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη επιτυχία και ανθεκτικότητα. Αυτό είναι σημαντικό να τονιστεί επειδή, ενώ οι κουλτούρες της αγοράς συνδέονται με την ομοιογένεια της προσπάθειας και τη σαφή εστίαση, μπορεί να αγωνίζονται σε περιβάλλοντα που απαιτούν ευελιξία, καινοτομία, δημιουργικότητα και επιχειρηματικότητα. Αυτό αποτελεί σημαντική πρόκληση για τις ΜΜΕ με κυρίαρχη νοοτροπία αγοράς, ιδίως όταν η επιβίωση εξαρτάται από την προσαρμοστικότητα και την καινοτομία (Arshad Zaheer & Kashif ur Rehman & Abrar Ahmad, 2006. «Αξιολόγηση Οργανωσιακής Κουλτούρας Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων». Department of Economics, The Lahore Journal of Economics, τόμος 11 (2), σελ. 155-167).

### **Προβλήματα που αναφέρθηκαν από τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού κατά τη διάρκεια ομάδων εστίασης (PR1, T2) και ζωντανών εργαστηρίων (PR3, T1)**

- Αντίσταση στην αλλαγή: Η έλλειψη ευαισθητοποίησης και εκπαίδευσης σχετικά με τη βιωσιμότητα μεταξύ των εργαζομένων υπονομεύει τις προσπάθειες των διευθυντών, επειδή οι εργαζόμενοι πιστεύουν ότι η βιωσιμότητα είναι απλώς μια τάση και δεν καταβάλλουν προσπάθεια για την πραγματική εφαρμογή των αρχών βιωσιμότητας. Ορισμένοι εργαζόμενοι μπορεί να αντισταθούν στην υιοθέτηση πρακτικών ΕΚΕ λόγω φόβου αλλαγής ή αβεβαιότητας σχετικά με το πώς θα επηρεάσει τους ρόλους και τις ευθύνες τους εντός του οργανισμού. Συζητήθηκαν στρατηγικές για την αύξηση της ευαισθητοποίησης μεταξύ των εργαζομένων, των ενδιαφερόμενων μερών και της κοινότητας, τονίζοντας τη σημασία των ενημερωμένων και αφοσιωμένων ατόμων.
- Έλλειψη δικτύωσης και συνεργασίας μεταξύ των φορέων του τουρισμού: Η έλλειψη δικτύωσης και συνεργασίας μεταξύ των επιχειρήσεων αποτελεί εμπόδιο για τη βελτίωση της οργανωτικής κουλτούρας. Η μεγαλύτερη ανταλλαγή γνώσεων και βέλτιστων πρακτικών θα μπορούσε να ωφελήσει την ενσωμάτωση της ΕΚΕ στην οργανωτική κουλτούρα των ΜΜΕ. Εισήχθη η έννοια ενός αυτόρκους δικτύου επιχειρηματικής αξίας, προωθώντας τη βιώσιμη συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων για τη δημιουργία θετικού αντίκτυπου στην κοινότητα.
- Έλλειψη υποστήριξης ηγεσίας: Χωρίς ισχυρή δέσμευση ηγεσίας σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ, οι εργαζόμενοι μπορεί να τις αντιληφθούν ως λιγότερο σημαντικές ή μπορεί να μην λάβουν τους απαραίτητους πόρους και υποστήριξη για την αποτελεσματική εφαρμογή τους. Οι ηγέτες μπορεί να είναι

απρόθυμοι να τηρήσουν την ΕΚΕ, καθώς δεν διαθέτουν πληροφορίες σχετικά με τα οφέλη των αρχών της ΕΚΕ.

- Πολυπλοκότητα των πλαισίων ΕΚΕ: Η πολυπλοκότητα των πλαισίων και των κατευθυντήριων γραμμών ΕΚΕ μπορεί να είναι συντριπτική για τους οργανισμούς, ειδικά τους μικρότερους, οδηγώντας σε σύγχυση και δυσκολία στην ιεράρχηση δράσεων και πρωτοβουλιών. Αυτό συνοδεύεται από τους περιορισμένους πόρους, τόσο οικονομικούς όσο και ανθρώπινους, για την υλοποίηση πρωτοβουλιών ΕΚΕ, εμποδίζοντας την ικανότητα των ΜΜΕ να ενσωματώσουν τη βιωσιμότητα στις δραστηριότητές τους.
- Προκλήσεις μέτρησης και αναφοράς: Πολλοί οργανισμοί δυσκολεύονται να μετρήσουν και να αναφέρουν τις προσπάθειές τους για ΕΚΕ με ακρίβεια και διαφάνεια, γεγονός που μπορεί να υπονομεύσει την αξιοπιστία τους και να εμποδίσει την ικανότητά τους να αποδείξουν τον αντίκτυπο των πρωτοβουλιών τους.
- Βραχυπρόθεσμη νοοτροπία: Ορισμένοι οργανισμοί δίνουν προτεραιότητα στα βραχυπρόθεσμα οικονομικά οφέλη έναντι της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε έλλειψη δέσμευσης σε πρωτοβουλίες ΕΚΕ και εστίαση στην άμεση κερδοφορία εις βάρος κοινωνικών και περιβαλλοντικών ζητημάτων.

### **Πολιτικές και κανονισμοί της ΕΕ**

Με την ανάπτυξη των κανονισμών δέουσας επιμέλειας βιωσιμότητας και βιωσιμότητας, η ΕΕ κάνει ένα βήμα προς τα εμπρός πιέζοντας τους οργανισμούς να ενσωματώσουν ενεργά τις αρχές της ΕΚΕ στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και στην οργανωτική κουλτούρα τους.

Οδηγία για την υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας από τις εταιρείες 2022/2464/ΕΕ θα απαιτήσει από όλες τις μεγάλες εταιρείες να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με τις επιπτώσεις και τους κινδύνους ΠΚΔ, στις δικές τους δραστηριότητες και στην αλυσίδα αξίας. Θα πρέπει να υποβάλλουν εκθέσεις σχετικά με θέματα βιωσιμότητας σύμφωνα με τα πρότυπα ESRS, οι εκθέσεις θα πρέπει να ψηφιοποιούνται και να επαληθεύονται εξωτερικά. Καθώς αυτό αυξάνει τις απαιτήσεις διαφάνειας σχετικά με τις πρακτικές βιωσιμότητας, είναι σημαντικό για τις εταιρείες να υιοθετήσουν αρχές ΕΚΕ και να εμπλέξουν τους υπαλλήλους τους. Η δέσμευση των εργαζομένων θα είναι ζωτικής σημασίας για την ενεργό εφαρμογή των πολιτικών ESG, την ανάπτυξη μέτρων για τη μείωση των αρνητικών επιπτώσεων, τη συλλογή δεδομένων ESG και την πρόοδο όσον αφορά τους διαφορετικούς στόχους βιωσιμότητας.

Η οδηγία για τη δέουσα επιμέλεια ως προς τη βιωσιμότητα των εταιρειών θεσπίζει εταιρικό καθήκον δέουσας επιμέλειας. Τα βασικά στοιχεία αυτού του καθήκοντος είναι ο εντοπισμός, ο τερματισμός, η πρόληψη, ο μετριασμός και η λογοδοσία των αρνητικών επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα και το περιβάλλον στις δραστηριότητες της ίδιας της εταιρείας, στις θυγατρικές τους και στις αλυσίδες αξίας τους.

Για την προώθηση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της ΕΕ και τη διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας στην αλυσίδα αξίας του τουρισμού, οι ΜΜΕ θα πρέπει να αναπτύξουν ισχυρή οργανωτική κουλτούρα ΕΚΕ και να ενσωματώσουν κριτήρια βιωσιμότητας στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Με βάση τα κενά που εντοπίστηκαν από τα ενδιαφερόμενα μέρη και την επανεξέταση της πολιτικής που πραγματοποιήθηκε από τους εταίρους του έργου, προτείνονται οι ακόλουθες συστάσεις πολιτικής:

## Συστάσεις πολιτικής

- *Κάντε το μάθημα ηλεκτρονικής μάθησης που αναπτύχθηκε από το έργο CSR4Tourism μέρος των εξωσχολικών δραστηριοτήτων στις επαγγελματικές σχολές που διοργανώνονται από τοπικά τουριστικά συμβούλια*

Η εισαγωγή του προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων ΕΚΕ στις επαγγελματικές σχολές θα αυξήσει την ευαισθητοποίηση των μαθητών που σύντομα θα ενταχθούν στο εργατικό δυναμικό, διευκολύνοντας έτσι την ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στην οργανωτική κουλτούρα μεταξύ των εργοδοτών. Προτείνεται το πρόγραμμα να πραγματοποιηθεί από τα τοπικά τουριστικά συμβούλια σε συνεργασία με τοπικά σχολεία.

- *Διοργάνωση τριμηνιαίων συναντήσεων σε τοπικό επίπεδο που εξυπηρετούν το σκοπό της ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και εμπειριών ΕΚΕ*

Οι συναντήσεις αυτές θα μπορούσαν να αποτελέσουν ευκαιρία για δικτύωση και συνεργασία μεταξύ των ΜΜΕ στην αλυσίδα αξίας του τουρισμού, η οποία θα μπορούσε να αναπτύξει νέες πρωτοβουλίες βιωσιμότητας και να προωθήσει την ανάπτυξη οργανωτικής κουλτούρας ΕΚΕ μεταξύ των συμμετεχουσών ΜΜΕ.

- *Δημιουργία Σελίδας Κοινωνικής Δικτύωσης που υιοθετεί ένα επιχειρηματικό μοντέλο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ).*

Η δημιουργία μιας σελίδας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χρησιμεύει ως ενημερωτική και διαδραστική πηγή που ενδυναμώνει τα άτομα με τη γνώση, την έμπνευση, τα κίνητρα και την υποστήριξη της κοινότητας που απαιτούνται για την αποτελεσματική ανάπτυξη και εφαρμογή των αρχών της ΕΚΕ.

- *Υποστήριξη των ΜΜΕ στην υιοθέτηση πιστοποιήσεων ISO.*

Οι αρχές θα μπορούσαν να στηρίξουν τις ΜΜΕ επιδοτώντας την πιστοποίηση ISO. Οι πιστοποιήσεις ISO είναι διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα που αναπτύσσονται από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO). Αυτές οι πιστοποιήσεις καθορίζουν συγκεκριμένα κριτήρια και κατευθυντήριες γραμμές για διάφορες πτυχές της ποιότητας, της ασφάλειας και της αποτελεσματικότητας στα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τα συστήματα διαχείρισης. Οι οργανισμοί που αναζητούν πιστοποίηση ISO υποβάλλονται σε διαδικασία αξιολόγησης που διεξάγεται από διαπιστευμένους οργανισμούς πιστοποίησης για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση με τα πρότυπα ISO. Ορισμένες από αυτές δεσμεύονται ειδικά για την παρακολούθηση και τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των επιχειρήσεων:

- ISO 50001: Σύστημα Διαχείρισης Ενέργειας (EnMS) - Βοηθά τους οργανισμούς να βελτιώσουν την ενεργειακή απόδοση, να μειώσουν την κατανάλωση ενέργειας και να μειώσουν τις εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου εφαρμόζοντας βέλτιστες πρακτικές διαχείρισης ενέργειας.
- ISO 14001: Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (EMS) - Θέτει πρότυπα για αποτελεσματική περιβαλλοντική διαχείριση, συμπεριλαμβανομένης της μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και της βελτίωσης της αποδοτικότητας των πόρων.
- ISO 20121: Σύστημα Διαχείρισης Βιωσιμότητας Εκδηλώσεων (ESMS) - Καθορίζει τις απαιτήσεις για τη διοργάνωση εκδηλώσεων με βιώσιμο τρόπο, αντιμετωπίζοντας περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές πτυχές. Στοχεύει στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον και τις τοπικές κοινότητες, μεγιστοποιώντας παράλληλα τη θετική συμβολή.

## **Οφέλη των συστάσεων πολιτικής για τις ΜΜΕ**

Οι συστάσεις πολιτικής που αναφέρθηκαν παραπάνω, εστιάζοντας ιδιαίτερα στην ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος που διευκολύνει την ενσωμάτωση της ΕΚΕ στην οργανωτική κουλτούρα των ΜΜΕ, προσφέρουν πολλά οφέλη για αυτές τις επιχειρήσεις:

- Ανάπτυξη νοοτροπίας βιωσιμότητας: Η ένταξη του μαθήματος ηλεκτρονικής μάθησης CSR4Tourism σε εξωσχολικές δραστηριότητες σε επαγγελματικές σχολές εξοπλίζει τους μαθητές με δεξιότητες και γνώσεις ΕΚΕ. Αυτό τους προετοιμάζει για το εργατικό δυναμικό με κατανόηση των βιώσιμων επιχειρηματικών πρακτικών, δημιουργώντας μια ομάδα δυνητικών εργαζομένων που έχουν επίγνωση των αρχών της ΕΚΕ. Το πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης διευκολύνει την ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στην οργανωτική κουλτούρα των τουριστικών ΜΜΕ. Με την ευαισθητοποίηση των μελλοντικών εργαζομένων, το πρόγραμμα ενθαρρύνει μια νοοτροπία που εκτιμά την ΕΚΕ, οδηγώντας ενδεχομένως σε μεγαλύτερη υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών στον κλάδο.

- Ανταλλαγή γνώσεων και ευκαιρίες δικτύωσης: Η διοργάνωση τριμηνιαίων συναντήσεων σε τοπικό επίπεδο ενθαρρύνει τις ΜΜΕ να ανταλλάσσουν βέλτιστες πρακτικές και εμπειρίες σχετικά με την ΕΚΕ. Αυτή η ανταλλαγή γνώσεων επιτρέπει στις επιχειρήσεις να μαθαίνουν η μία από την άλλη, οδηγώντας στην υιοθέτηση επιτυχημένων πρωτοβουλιών βιωσιμότητας και στην αποφυγή πιθανών παγίδων. Οι συναντήσεις παρέχουν μια πλατφόρμα δικτύωσης μεταξύ των ΜΜΕ στην αλυσίδα αξίας του τουρισμού. Αυτή η δικτύωση μπορεί να οδηγήσει σε συνεργατικές προσπάθειες για την ανάπτυξη νέων πρωτοβουλιών βιωσιμότητας και αμοιβαία επωφελών έργων, ενισχύοντας την αίσθηση της κοινότητας μεταξύ των επιχειρήσεων.

## **4. Συμπέρασμα**

Η βιώσιμη ανάπτυξη του τουρισμού στην ΕΕ και η επίτευξη των στόχων βιώσιμης ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών απαιτεί την υιοθέτηση των αρχών της ΕΚΕ μεταξύ των τουριστικών ΜΜΕ. Η προώθηση των κοινών προσπαθειών μεταξύ των ΜΜΕ και του δημόσιου τομέα οδηγεί σε αποτελεσματικότερες λύσεις στα κοινωνικά και περιβαλλοντικά προβλήματα στον τομέα του τουρισμού που απασχολούν τόσο τις επιχειρήσεις όσο και τις κυβερνήσεις. Για να ενστερνιστούμε πραγματικά τις αρχές της ΕΚΕ στον τομέα του τουρισμού, απαιτείται συστημική αλλαγή. Απαιτούνται πολυεπίπεδες παρεμβάσεις για τη θέσπιση, την επιβολή και την παρακολούθηση της εφαρμογής τέτοιων πρωτοβουλιών για τη στήριξη του βιώσιμου μετασχηματισμού των τουριστικών ΜΜΕ.

Αυτές οι συστάσεις πολιτικής βασίζονται στην έρευνα τεκμηρίωσης που διεξήχθη από τους εταίρους του έργου και στις εισροές που συγκεντρώθηκαν από τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων των ΜΜΕ, των επαγγελματιών του τουρισμού, των παρόχων συνεχούς επαγγελματικής εκπαίδευσης, των συμβούλων, των ενώσεων και άλλων ενδιαφερόμενων μερών της αλυσίδας αξίας. Αυτές οι συστάσεις πολιτικής αναπτύσσονται με στόχο τη δημιουργία του κατάλληλου περιβάλλοντος για την εφαρμογή των αρχών της ΕΚΕ στον τομέα του τουρισμού. Οι αρχές σε ενωσιακό, εθνικό και τοπικό επίπεδο έχουν την ευθύνη να ακούσουν τους ενδιαφερόμενους φορείς του τουρισμού και να τους δώσουν τη δυνατότητα να εφαρμόσουν τις αρχές της ΕΚΕ στην πράξη χωρίς να διακινδυνεύσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Αυτή η δέσμευση του δημόσιου τομέα αναμένεται να αυξήσει τον αντίκτυπο των στρατηγικών ΕΚΕ και να βελτιώσει τη βιωσιμότητα των δραστηριοτήτων του.